



Carta dei Servizi
Centro Diurno
Socio Riabilitativo Educativo
CENTRO SFERA

Carta dei Servizi

Indice

Presentazione della Cooperativa L'Altro Sole.....	2
Modello educativo e metodologico adottato	2
Il Centro Diurno.....	3
Retta base	3
Sede Centro Diurno.....	4
Funzionigramma ed equipe del Centro Diurno.....	6
Presa in carico e Accoglienza	7
Fasi inserimento.....	7
Attività del Centro Diurno	8
Interventi alternativi – emergenza COVID-19.....	11
La nostra giornata tipo	11
Servizio pasti	11
Accesso famiglie.....	11
Fornitori.....	12
Dimissioni	12
Manutenzione	12
Pulizie	12
Qualità del Servizio	13
Privacy	14
Gestione dei reclami e delle criticità.....	14
I nostri riferimenti.....	14
Allegati: Questionari sulla soddisfazione, moduli suggerimenti e reclami.....	15
Allegato 1: Questionario sulla soddisfazione.....	15
Allegato 2: Modulo suggerimenti.....	18
Allegato 3: Modulo reclami/disservizi	19
Allegato 4: Organigramma Centro Diurno	Errore. Il segnalibro non è definito.

Premessa

Con questo documento la Cooperativa Sociale L'Altro Sole dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con l'utenza del centro diurno e definisce come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni previste. All'interno della Carta dei Servizi sono descritte finalità, modi e criteri dell'intervento, luoghi nelle quali lo stesso si attua, diritti, doveri e procedure di controllo, know-how della Cooperativa.

Copia della presente Carta dei Servizi viene consegnata alle famiglie al momento dell'inserimento definitivo dell'utente. È inoltre pubblicata in libera consultazione sul sito della Cooperativa Sociale L'Altro Sole. La Cooperativa si impegna a registrare e comunicare tempestivamente ogni variazione e distribuire nei tempi opportuni la più recente versione del documento.

Presentazione della Cooperativa L'Altro Sole

La Cooperativa Sociale L'Altro Sole nasce il 19 gennaio 1982. Ormai da quasi 40 anni opera nel settore dei servizi socio-assistenziali rivolti ad anziani, minori e soggetti portatori di handicap. In particolare, in quest'ultima area ha promosso e gestito esperienze e servizi, nei quali particolare significato ha rivestito e riveste tutt'ora il servizio di **“Trasporto e Accompagnamento”**, che la Cooperativa stessa svolge in accreditamento con il Comune di Genova, il **Centro Diurno Socio-Riabilitativo Educativo “Centro Sfera”**, i **“Progetti di Vita Indipendente”**, che ci vedono impegnati insieme a soggetti affetti da ritardo medio-grave con capacità di autodeterminarsi, e infine la **Comunità Familiare Umberto Motta**, una casa nel quale accogliamo persone disabili, condividendo con loro l'esistenza stessa per 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno.

Modello educativo e metodologico adottato

Nell'esperienza acquisita, la Cooperativa ha potuto verificare che nel rapporto relazionale con i soggetti fruitori delle prestazioni, ciò che contribuisce a determinare un cambiamento in positivo del soggetto è la capacità di *prendersi cura dell'altro*. La visione della disabilità che contraddistingue tutti i membri operativi della Cooperativa è quella volta a far sperimentare a tutti i soggetti con limiti nell'autonomia operativa un'accoglienza umana. Il soggetto disabile non è visto come vaso vuoto da riempire di esperienza in maniera passiva ma come persona pensante, portatrice di bisogni e desideri, rispetto ai quali è necessario saper rispondere, senza negarli, ma facendo sperimentare la gioia e la serenità che nella normalità genera il sole.

A tal scopo, la Cooperativa si sforza di privilegiare un rapporto positivo tra operatori e soggetti affidati, che sia il più stabile e costante possibile, al fine di favorire la creazione di un clima di fiducia, reciproca collaborazione e l'instaurarsi di relazioni significative che, pur nel rispetto della distanza necessaria a qualsiasi mandato di cura, permette la creazione di spazi impliciti ed espliciti di elaborazione dei vissuti emotivi.

La peculiarità del contesto nel quale tale rapporto si sviluppa, consente all'addetto al servizio di esserne osservatore privilegiato e di poter agire nell'intento di migliorare la qualità di vita dei soggetti frequentanti. A tal proposito, infatti, la Cooperativa all'interno del suo Centro Diurno ha adottato come criterio metodologico la rilettura dei dati osservati, sia qualitativi che quantitativi, finalizzando le proprie attività a rafforzare le capacità relazionali e di autonomia dei soggetti, due aspetti ritenuti centrali nel processo educativo, riabilitativo e terapeutico che ci impegniamo a percorrere.

L'idea che muove gli addetti della Cooperativa è quella di una disabilità posta su un continuum tra assenza di deficit e deficit completo, concetto visto non come qualcosa di statico ma come frutto di una interazione tra le condizioni di salute dell'individuo e fattori ambientali e personali, in linea con quanto previsto dalle linee operative OMS pubblicate nella Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF). Utilizzando questa visione come elemento che contraddistingue la nostra Cooperativa sono emersi una serie di problematiche riconducibili essenzialmente a due denominatori comuni:

- una visione della disabilità infantilizzata e non abbastanza centrata ad un processo di adultità e autonomie;
- una vera e propria necessità nei soggetti con autonomia funzionale limitata di una accoglienza personalizzata, nel rispetto dei ritmi di vita di ciascuno.

L'esperienza sino a qui maturata e i dati osservati costituiscono per gli operatori della Cooperativa un patrimonio conoscitivo tale rendere l'osservazione elemento chiave della lettura del bisogno clinico e assistenziale dei soggetti.

Il Centro Diurno

Il Centro Sfera ha iniziato la propria attività, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge Regionale 20/99, nel 2004. Il "Centro Sfera" ha completato l'iter per l'autorizzazione al funzionamento e con successo è stato ottenuto il riconoscimento di "Centro socio-riabilitativo ed educativo diurno per soggetti portatori di handicap" con provvedimento N° 19 –L.R.20/99 nel febbraio 2004. A partire dal 2004 il "Centro Sfera" ha ottenuto la certificazione della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000/2008 e UNI EN ISO 9001:2015.

Il "Centro Sfera" ha ricevuto Accredimento istituzionale con Deliberazione di Giunta Regionale n. 1678 in data 29 dicembre 2011.

Il centro diurno è aperto dal **lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.15**, per almeno 36 ore settimanali e 49 settimane l'anno (sono previste due settimane di chiusura estive).

Retta base

La retta (d.g.r. n.1749 del 29/12/11), calcolata in base alle presenze effettive degli ospiti, si compone di una parte a carico dell'Azienda Sanitaria corrispondente a 52,39€/die e di una compartecipazione delle famiglie di 13€/die. I servizi della retta base sono quelli offerti durante il periodo di apertura del centro e sono comprensivi della fornitura del pranzo e della partecipazione alle attività previste dal programma (es. utilizzo di spazi dedicati all'interno della Piscina Sciorba, trasporto con i mezzi della Cooperativa qualora necessario per lo svolgimento delle attività).

Sono esclusi dalla retta i parziali contributi per attività extra quali accesso a stabilimenti balneari e soggiorni estivi/culturali.

In caso di assenze superiori a un massimo di 60 giorni nell'anno anche non consecutivi, è prevista la dimissione dell'utente, a meno di deroghe concordate tra la famiglia e il centro.

Sede Centro Diurno

Il Centro Sfera si situa in **via Terpi n. 26**, nella zona di Genova Molassana.

È facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con mezzo proprio.



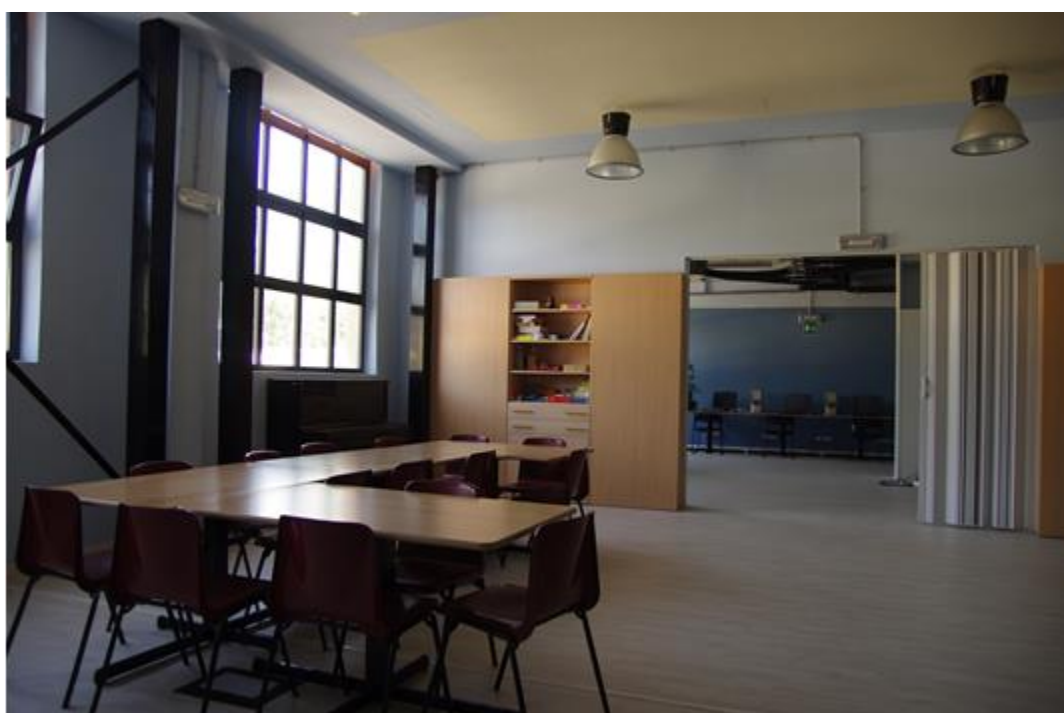
Il Centro Diurno è situato in una struttura indipendente circondata da ampi spazi fruibili; i locali realizzati ad hoc permettono a coloro che lo frequentano di vivere quotidianamente in un contesto accogliente e gradevole.

Il Centro Sfera è privo di barriere architettoniche e dispone di spazi che occupano complessivamente una superficie pari a circa 380 mq così distribuiti:

- un ampio salone suddiviso attualmente da paratia parzialmente mobile funzionalmente dedicato ad: attività ludico ricreative espressive; attività formative volte alla sfera cognitiva; relax.
- una sala pranzo.
- una palestra dedicata ad attività di mobilizzazione, attività motoria adattata, danzamovimentoterapia.
- due bagni per il personale e per eventuali visitatori.
- tre bagni attrezzati con docce per disabili.
- una sala medica utilizzata anche per colloqui.



Palestra con cyclette e attrezzi



Spazi comuni, sede dei momenti di relax e delle attività, ludico-formative.



Ampia sala da pranzo.

Funzionigramma ed equipe del Centro Diurno

L'**Equipe Multidisciplinare Educativa**, che si occupa di rendere operativo il Progetto del Centro Sfera e di verificarne il livello qualitativo, è costituita da un Coordinatore, un Direttore Sanitario, un supervisore Psicoterapeuta, un laureato in Scienze Motorie, diversi Educatori ed Operatori Sociosanitari e una Danzamovimentoterapeuta.

Le diverse figure professionali condividono la stessa idea di educazione e riabilitazione, utilizzano lo stesso modello educativo volto a crescere e formare le autonomie dei soggetti disabili e hanno capacità e competenze peculiari e allo stesso tempo in grado di garantire continuità assistenziale.

Ciò garantisce **uniformità** e **coerenza** del modello educativo e la creazione dei presupposti relazioni sottostanti a una corretta azione educativa e riabilitativa, per assicurare il benessere psico-fisico dei soggetti deboli che usufruiscono del nostro servizio.

Nello specifico, all'interno del centro diurno operano:

- un **Responsabile Sanitario**, responsabile dell'organizzazione sanitaria della Struttura e dell'impostazione del piano di lavoro complessivo della stessa;
- un **Coordinatore**, responsabile della gestione, della qualità del servizio e della comunicazione interna ed esterna;
- un **Consulente Supervisore**, psicoterapeuta che si occupa degli incontri di supervisione mensili rivolti agli operatori del centro, dei colloqui con gli utenti e che supporta il Coordinatore nella gestione delle dinamiche inter-gruppo;
- tre **Educatori professionali**, che durante le attività svolgono lavoro mirato a interventi sul singolo, sul gruppo e sulla relazione seguendo il progetto educativo elaborato in equipe;
- una **Danzamovimentoterapeuta**, che persegue l'integrazione fisica, emotiva, cognitiva e relazionale della persona durante l'attività di Danzamovimentoterapia;

- tre **Operatori socio-sanitari**, facenti funzione di soddisfare i bisogni primari della persona e favorire il benessere e l'autonomia dell'utente;
- un **infermiere professionale**, che svolge i compiti relativi alla somministrazione della terapia e diffusione dell'educazione sanitaria

Presa in carico e Accoglienza

La Cooperativa valuta con la Asl competente le richieste di inserimento pervenute dai servizi socio-sanitari territoriali secondo i seguenti criteri di ammissione:

- Invalidità civile riconosciuta superiore al 67%
- Assenza di patologie tali da richiedere interventi riabilitativi speciali;
- Compatibilità tra il soggetto da inserire e gli ospiti già inseriti in struttura;
- Presenza di margini di recupero dell'autonomia;
- Situazioni di elevato disagio o di possibili rischi di isolamento o degenerazione del contesto familiare.

Al servizio, accreditato per 16 ospiti, possono accedere persone con disabilità permanente di età compresa fra 18 e 65 anni.

La richiesta deve pervenire tramite il distretto sociosanitario del territorio che ne valuta le tempistiche.

L'inserimento all'interno del centro diurno è subordinato all'effettiva disponibilità dei posti liberi, alla rispondenza del soggetto prima ai criteri di ammissibilità di cui sopra e poi al periodo di inserimento iniziale. Il periodo e le modalità di inserimento temporaneo di prova vengono definite in base alla specifica situazione, in accordo fra Servizi e Centro.

Fasi inserimento

Una volta pervenuta la richiesta di inserimento e dopo una prima valutazione insieme al distretto sociosanitario di competenza, Responsabile Sanitario e con il Coordinatore effettuano un colloquio con la persona disabile e la sua famiglia, per verificare potenzialità, fragilità, aspettative, desideri e per offrire la possibilità di visitare la struttura e le caratteristiche della proposta offerta.

L'utente è soggetto ad un periodo di osservazione di durata compresa fra i 3 mesi e l'anno. Al termine di tale periodo viene predisposto il progetto individuale "P.E.R.I." (**Progetto Educativo Riabilitativo Individuale**) nel quale si potranno identificare gli obiettivi dell'intervento, le modalità e i tempi con cui saranno perseguiti. Il Responsabile del Centro Diurno predispone un *programma mensile generale* di attività nel quale sono registrati giornalmente le attività che verranno svolte, suddivise tra mattino ed il pomeriggio, volte al raggiungimento degli obiettivi identificati.

Il P.E.R.I. è volto a **individualizzare** e **personalizzare** la proposta educativa, nell'assunto che il successo dell'iniziativa pedagogica sia legato alla qualità di risposta, non solo del soggetto disabile, ma anche e soprattutto di chi eroga il servizio perché dev'essere in grado di rispondere alla soggettività implicita in qualsiasi individuo e in particolare nei soggetti fragili.

Il **progetto individuale** si focalizza su tre aree:

- *autonomie*: volta al rafforzamento, tramite obiettivi pragmatici, di quel desiderio e bisogno di indipendenza insito nell'uomo ma che soprattutto nei soggetti fragili implica un confronto continuo con i propri limiti, le proprie potenzialità e i propri desideri, in una mediazione sistematica che porta alla formazione del proprio Sé;

- *cognitiva*: si focalizza sul pieno raggiungimento del potenziale di sviluppo attraverso l'aiuto di educatori, operatori e del gruppo dei pari;
- *relazionale*: si concentra nell'espressione del proprio Sé e nell'acquisizione di quelle competenze relazionali necessarie e sottostanti al rispondere all'esigenza sociale insita in ciascuno di noi.

Nella scelta degli obiettivi e nella compilazione del P.E.R.I. collabora attivamente tutta l'equipe multidisciplinare che lavora all'interno del centro diurno in riunioni apposite, per poter avere una visione d'insieme e completa del soggetto preso in esame.

Attività del Centro Diurno

Il Centro garantisce a tutti i suoi ospiti:

- sostegno all'acquisizione delle autonomie rafforzando le abilità presenti e le potenzialità inesprese;
- attività volte a rafforzare la sfera relazionale/educativa/espressiva;
- esperienze volte ad orientare le autonomie funzionali acquisite al conseguimento di formule facilitanti processi di apprendimento, di socializzazione e di espressione del proprio sé;
- attività ed iniziative ricreative, culturali, sociali ed occupazionali a favore degli ospiti all'interno ed all'esterno della struttura, compatibilmente con i loro livelli di autonomia e alle loro esigenze;
- accompagnamento alle risorse e alle realtà del territorio per realizzare percorsi di integrazione sociale anche attraverso eventi e/o altri soggetti operanti nel territorio.

All'interno del Centro le attività sono essenzialmente volte a:

- rafforzare, stabilizzare e mantenere le autonomie primarie, come cura della persona e cura dell'alimentazione, e rafforzare, stabilizzare e mantenere le autonomie complesse, tramite laboratori di cucina, sull'uso del denaro e attività sul territorio volte al *muoversi in autonomia*;
- imparare a esprimere il proprio sé e conoscere il proprio schema corpo, tramite attività come danzamovimentoterapia e attività artistiche;
- lavorare sulla sfera relazionale, attraverso attività di gruppo come spazio-incontro;
- lavorare sulla sfera cognitiva ed educativa, con attività nelle quali è previsto l'uso di computer, visione e commento di materiale audiovisivo di interesse culturale;
- lavorare sulla coordinazione e sul tono muscolare, tramite attività motoria adattata in palestra.

Le proposte sono articolate in programmi settimanali personalizzati in base alle peculiarità, alle fragilità e alle potenzialità del singolo.

Attualmente, le *attività interne* del Centro Sfera sono:

- **spazio-incontro**: momento assembleare settimanale in cui i partecipanti raccontano le proprie esperienze avendo la possibilità di chiedere chiarimenti, individuare aspetti positivi e/o negativi e avanzare proposte. Insieme si affrontano tematiche di attualità o riguardanti vissuti personali, che diventano opportunità di riflessione e stimolo per tutti. È un'occasione per rielaborare gli spunti contenuti nelle altre attività, colti dai mass-media o provocati dalle relazioni sociali.
- **attività culturale**: si sviluppa su differenti livelli: approfondimenti di conoscenza del territorio, fatti storici, visione di film, attualità. Gli obiettivi sono quelli di aiutare i partecipanti a conoscere sempre meglio la realtà che li circonda, sviluppare capacità di compiere riflessioni maggiormente consapevoli e adeguate alle diverse situazioni, stimolare ed accrescere le capacità attentive attraverso l'utilizzo di canali sensoriali diversi, mediante l'educazione all'ascolto di brani musicali e la visione guidata di film. Per giudicare l'esperienza si parte dal vissuto individuale: se qualcosa

ha colpito qualcuno in particolare, questo sarà lo spunto positivo perché tutti ne vengano a conoscenza e vi si possano confrontare;

- **attività motoria adattata:** ha molteplici finalità: da un lato migliorare i fattori biologici che rappresentano il sostegno della condizione fisica; l'attività motoria infatti riduce la quantità e l'entità dei problemi di salute nei quali le persone disabili possono incorrere migliorando al contempo globalmente lo stato di salute; dall'altro rafforza l'autostima e favorisce la socializzazione fra i partecipanti, educando al rispetto al rispetto dell'altro e delle regole. Ne consegue un maggiore benessere fisico e psicologico per la persona che vi partecipa;

OBIETTIVI	MEZZI
1) Miglioramento e mantenimento delle attività motorie di base;	Utilizzo delle attività motorie di base (camminata, corsa, salto, rotolamento, arrampicata e nuoto);
2) Miglioramento e mantenimento delle capacità coordinative, dell'equilibrio statico e dinamico della coordinazione oculo-manuale e della destrezza;	Proposta di circuiti di vario genere, esercizio di lancio, di mira, risoluzione di problemi motori, attività in acqua;
3) Miglioramento e mantenimento delle capacità condizionali: forza, rapidità, resistenza e mobilità articolare;	Corsa, cyclette, step, esercizio a corpo libera, attività in acqua;
4) Miglioramento e mantenimento della collaborazione con i compagni ed apprendimento di regole elementari nei giochi di squadra;	Partecipare a giochi di squadra proposti ed organizzarne autonomamente dei nuovi; svolgere esercizi che richiedano collaborazione tra due o più ragazzi;
5) Miglioramento e mantenimento della conoscenza ed organizzazione del proprio corpo con l'oggetto, nello spazio-tempo, con l'altro.	Utilizzo di circuiti psico-motori e svolgimento di tutte le attività precedentemente descritte, attività in acqua comprese.

- **danzamovimentoterapia:** attività settimanale mirata ad una progressiva maturazione ed organizzazione del "Sé", con ripercussioni tangibili e positive anche sul piano dell'interazione sociale. Si intende favorire la creazione del gruppo nel quale i partecipanti riescano ad esprimersi, a confrontarsi, ad attivare un'evoluzione della loro affettività e sviluppare maggiormente la percezione delle loro sensazioni ed emozioni;
- **la musica della storia:** attività settimanale che propone fatti, eventi, usanze, ricorrenze di importanza storica, approfondendone i risvolti più importanti e cercando di collocarli correttamente nella loro dimensione temporale, in modo da comprendere i presupposti che hanno favorito l'evolversi di tali avvenimenti. Attraverso l'ascolto di canzoni, la visione di spezzoni di film e telegiornali correlati all'argomento affrontato, i partecipanti possono dialogare confrontando i contenuti dell'attività con la propria esperienza personale ed i propri ricordi. L'attività vuole favorire uno scambio costruttivo e collaborativo, oltre che stimolare all'ascolto critico dei contenuti proposti;
- **laboratorio sull'utilizzo del denaro:** attività finalizzata ad imparare autonomie sulla gestione dei soldi. Si articola sia all'interno del centro diurno, con esercizi con supporto digitale e non e role-playing, sia sul territorio, con uscite in esterna nel quale mettere in pratica le conoscenze acquisite. È finalizzato all'acquisizione di autonomie mediante alcuni sotto-obiettivi, come conoscere l'euro e il denaro, migliorare le abilità di calcolo, saper fornire la giusta quantità di denaro, stilare una lista della spesa e acquistare i prodotti, e al contempo promuovere autostima e fiducia in sé stessi, tramite costruzione di un Sé forte e positivo, e le capacità comunicative e relazionali, favorire l'astrazione dell'apprendimento per generalizzare quanto imparato;

- **animazione:** la vita umana è caratterizzata dal gioco. All'interno del centro il gioco stesso è utilizzato nella sua funzione di dialogo tra sé stessi e l'altro, tra la nostra mente e il nostro corpo. È attraverso il gioco che iniziamo ad apprendere come funziona la realtà intorno a noi, a rispettare l'altro e noi stessi, a fingere e ad essere reali. Le sue funzioni all'interno del centro sono quelle relazionali semplici e complesse, quelle emotive e di gestione della frustrazione e quelle di accrescere la propria autostima e partecipare ad una costruzione del Sé funzionale e in grado di mettersi... in gioco;
- **laboratorio di cucina:** attività che si concretizza in due parti. Una, antecedente all'azione pratica, con funzione di guida tramite supporti audiovisivi e libri. L'altra di vera e propria cucina nella stanza dedicata all'interno del centro diurno e adeguatamente attrezzata. Il laboratorio intende perseguire obiettivi come favorire il miglioramento delle abilità cognitive e fino-motorie dei partecipanti attraverso la manipolazione di materiali differenti e accrescere il senso di autonomia e creatività attraverso competenze e abilità acquisite.

Le attività svolte in esterna sono:

- **conoscenza del territorio:** oltre alla conoscenza della propria città, dei dintorni e dei percorsi utili a raggiungere le varie tappe è prevista la partecipazione ad iniziative culturali quali mostre, visite a musei e l'adesione a svariati eventi cittadini che sollecitano un costante aggancio alla realtà, tanto da aiutare a non cristallizzarsi nel proprio isolamento;
- **attività motoria adattata in piscina e in esterna:** svolta con cadenza bisettimanale presso le piscine Sciorba. Durante il periodo estivo l'attività motoria adattata può essere svolta anche all'aperto presso il percorso ginnico del Peralto. L'ambiente della piscina è un luogo dove i ragazzi possono incontrare altre persone, lavorare in gruppo, fare amicizia con altri utenti o con altri istruttori, cambiarsi gomito a gomito con estranei dovendo rispettare gli spazi e i tempi. Pertanto l'attività, oltre alle finalità previste per quanto svolto in palestra, riveste un cruciale ruolo nel favorire la socializzazione e l'integrazione sociale.
- **attività occupazionale:** questa attività viene svolta a gruppi di 5-8 persone, sotto la guida degli educatori, all'interno di locali dedicati (50 mq circa) messi a disposizione dalla Cooperativa Sociale Jurodivy, con la quale è stato redatto un protocollo di intesa e di coordinamento dell'attività. Le principali attività al momento svolte - in maniera differenziata ed individualizzata per ciascun soggetto - riguardano il montaggio di materiale subacqueo e l'assemblaggio, con confezionamento, di prodotti per dentisti. Il laboratorio è l'ambito privilegiato dalle persone inserite al Centro poiché realizza la concreta possibilità di fare un'esperienza adulta, di confronto con persone che lavorano e di sfida perché particolarmente esigente l'impegno di ciascuno. L'opportunità di partecipare all'attività occupazionale favorisce l'autostima, migliorando tutti gli obiettivi individuati dall'Equipe;

Interventi alternativi – emergenza COVID-19

Durante lo stato emergenziale causato da COVID-19, in linea con quanto previsto da A.Li.Sa., al fine di assicurare la continuità assistenziale ai nostri utenti, è possibile usufruire di interventi alternativi, quali:

- **interventi a distanza individuali**, videochiamate di durata variabile, nelle quali oltre a colloqui individuali con uno psicologo, si partecipa ad alcune attività;
- **interventi a distanza di gruppo**, nei quali si partecipa alle attività del centro assieme ai propri compagni, come spazio-incontro, attività motoria adattata, animazione, danzavimentoterapia;
- **interventi domiciliari**, nei quali l'operatore si reca presso il domicilio dell'utente per svolgere alcune attività in linea con quanto previsto nel progetto individuale.

Queste possibilità permettono di raggiungere tutti gli utenti anche nelle fasi più complicate dell'emergenza sanitaria.

La nostra giornata tipo

Fascia oraria	
9.00	Apertura centro diurno
9.00-10.00	Accoglienza e preparazione all'attività
10.00-12.30	Attività
12.30-13.30	Pranzo
13.30-13.45	Cura di Sé/Igiene personale
13.45-14.30	Relax
14.30-16.15	Attività
16.15	Uscita

Servizio pasti

I Pasti vengono veicolati da ditta specializzata del settore ristorazione. La ditta fornisce menù stagionale, con una proposta gastronomica elaborata da uno staff dietetico interno. Sono fornite diete speciali per patologia, intolleranze alimentari (segnalate dal medico curante) o per motivi etico-religiosi. La preparazione dei pasti avviene la mattina stessa del consumo, nel sistema di produzione definito LEGAME FRESCO-CALDO e le pietanze sono consegnate ad una temperatura compresa tra 60° e 65° per i prodotti caldi e tra 4° e 10° per quelli freddi. I pasti vengono distribuiti da personale adeguatamente formato.

Accesso famiglie

I famigliari possono accedere alla struttura previo appuntamento concordato con il coordinatore. I famigliari delle persone disabili vengono coinvolti nella vita del centro diurno attraverso colloqui iniziali in fase di osservazione per l'inserimento definitivo al centro e, in seguito, con due colloqui annuali, per valutare assieme al coordinatore e al responsabile sanitario l'andamento dell'utente. Sono comunque possibili colloqui su richiesta.

Fornitori

Tutti i fornitori utilizzati per attività o servizi all'interno del centro sono valutati sulla base delle loro prestazioni in conformità alla procedura di riferimento definita all'interno del sistema di qualità adottato.

Dimissioni

La dimissione degli ospiti dei servizi contempla i seguenti casi:

- **Persone da dimettere a conclusione del periodo di prova** - Avvengono qualora l'Equipe Multidisciplinare valuti la non conformità del servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente. Le dimissioni sono condivise con i familiari/amministratore di sostegno/tutore della persona interessata e i servizi sociali di riferimento. Si decidono collegialmente sia le azioni di comunicazione alla persona sull'esito del periodo di prova che le modalità di attuazione delle dimissioni. I tempi di dimissione non sono prestabiliti, ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona e della sua situazione personale, comunque entro 60 giorni dalla comunicazione dell'esito della valutazione.
- **Persone già inserite per le quali il Servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alle problematiche emerse** - Anche in questo caso la valutazione d'Equipe di non conformità del Servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente viene condivisa con i Servizi Sociali e i familiari/amministratore di sostegno/tutore della persona interessata. L'iter di dimissione personalizzato avviene entro 60 giorni, salvo anticipazioni per emergenze sanitarie e/o potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del Servizio.
- **Dimissioni volontarie da parte della persona, dei familiari/amministratore di sostegno/tutore, dei Servizi Sociali di riferimento** - Si prevede un preavviso di almeno trenta giorni e il pagamento integrale della retta per tale periodo, indipendentemente dalla frequenza del servizio.

A garanzia della continuità di cura e assistenza, il coordinatore del Servizio presidia tutto il percorso di dimissione. Copia della documentazione relativa al caso e custodita dal servizio, viene consegnata ai familiari/amministratore di sostegno/tutore dell'ospite dimesso, oppure trasmessa al servizio di destinazione, su richiesta scritta dei familiari, contestualmente o al massimo entro 7 giorni lavorativi dalle dimissioni.

Manutenzione

Tutte le manutenzioni necessarie al corretto funzionamento del Centro sono affidate a fornitori esterni che garantiscono interventi periodici secondo le normative vigenti o in caso di urgenze.

In particolare sono stipulati contratti specifici che si diversificano a seconda della tipologia delle necessità:

- Controllo caldaia;
- Estintori;
- Impianto elettrico.

Pulizie

La pulizia e l'igiene degli ambienti è garantita dal personale che provvede quotidianamente alla pulizia degli ambienti e alla loro periodica sanificazione e disinfestazione.

Le pulizie vengono gestite dal personale interno alla cooperativa, seguendo l'IST.08.11.rev.5 ed utilizzando gli appositi modelli esecuzione pulizie per le relative registrazioni a testimonianza dell'esecuzione e controllo delle stesse.

Qualità del Servizio

Standard di qualità della struttura	Accessibilità fisica: completa assenza di barriere architettoniche che limitano l'accesso e lo spostamento all'interno e all'esterno della struttura, collocazione al piano terra, un bagno attrezzato ogni 6 ospiti, ampio piazzale antistante che permette ad eventuali accompagnatori di arrivare davanti alla porta del centro con un autoveicolo
	Comfort: locali oggetto di recente ristrutturazione, ambiente confortevole, arredi e attrezzature adeguate alla tipologia degli ospiti e della proposta, presenza di locali ad uso collettivo per attività di socializzazione, laboratori, di dimensioni idonee, adeguate caratteristiche microclimatiche attraverso impianto di condizionamento/riscaldamento, presenza di locale pranzo
Standard di qualità organizzativa	Tempi di erogazione: struttura funzionante per 5 giorni a settimana e per un totale di 36 ore settimanali
	Equipe: psicologo, educatori professionali, oss, infermiere. Presenza di standard organizzativi superiori a quanto richiesto per figure professionali aggiuntive appropriate alla tipologia di utenza (Responsabile Sanitario, Danzamovimentoterapeuta)
	Supervisione: attività di supervisione a cadenza mensile volta a supportare le dinamiche presenti nel gruppo di lavoro e a facilitare la gestione del gruppo degli ospiti
Standard di qualità della proposta	Professionalità: personale adeguatamente formato secondo normativa vigente, corsi di formazione periodici
	Rispetto della persona: ospite considerato come persona e non come oggetto da riempire e normare, nel rispetto della specificità dei problemi dell'essere soggetto fragile
	Accoglienza: per ogni nuovo ospite è previsto un periodo di osservazione prima dell'inserimento definitivo all'interno del centro diurno allo scopo di verificare la compatibilità con la proposta e con il gruppo e personalizzare il progetto
	Adeguatezza: l'adeguatezza del percorso socio-riabilitativo-educativo è garantito da periodici incontri di equipe, utilizzo sistematico di strumenti osservativi, analisi dei bisogni e confronto con la rete, volti a personalizzare la proposta e a verificarne l'efficacia
	Integrazione: perseguita attraverso attività esterne volte a confrontarsi con l'altro nei diversi ambiti frequentati
	Continuità: esistono procedure idonee volte ad assicurare e garantire la continuità assistenziale alle persone inserite presso il centro

Il miglioramento progressivo e continuo dei nostri servizi, uno degli obiettivi de L'Altro Sole Società Cooperativa Sociale, ha permesso l'ottenimento per i suoi servizi della Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000/2008 e norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Cooperativa, in osservanza a tale certificazione, studia, progetta, realizza e aggiorna il proprio sistema di gestione Qualità e i sistemi di rilevazione della soddisfazione del cliente.

Privacy

Nell'ottica del rispetto della persona e a tutela del diritto alla privacy, tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti e gli utenti in generale.

La cooperativa si impegna al rispetto della Privacy degli assistiti attraverso l'applicazione di azioni fondate sulle disposizioni previste dal regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali e dalla normativa vigente in materia di Privacy.

I dati personali vengono trattati solo da persone autorizzate dal Titolare attraverso atto di nomina.

Gestione dei reclami e delle criticità

Nel caso di ricevimento di reclami e suggerimenti tramite apposito modulo compilato si procederà nel modo seguente:

- se il reclamo è giustificato si aprirà una Non Conformità con identificazione dell'accaduto, analisi delle cause e proposta di intervento per la risoluzione; inoltre si aprirà un'azione correttiva al fine di evitare che la problematica si possa ripetere. I documenti di cui sopra saranno resi disponibili all'inviante al fine di aggiornarlo sull'evoluzione della gestione del reclamo;
- se il reclamo non è giustificato si preparerà apposita relazione al fine di rendere edotto l'inviante sui motivi di mancata presa in carico del reclamo;
- in caso di suggerimenti di miglioramento, analogamente a quanto sopra, saranno esaminati e, verificata l'eventuale possibilità di attuazione, saranno presi in carico e formalizzate come azioni di miglioramento e registrate su apposito documento.

I nostri riferimenti



Via Terpi, 26 rosso – 16145 Genova



010 7962253 / 010 835 93 39



010 835 70 57



centrosfera@laltrossole.org / info@laltrossole.org

Il Presidente (Franco Guariniello)

Allegati: Questionari sulla soddisfazione, moduli suggerimenti e reclami

Allegato 1: Questionario sulla soddisfazione

Questionario soddisfazione della famiglia.

Il Centro Sfera sta implementando un sistema di qualità e di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia o di chi ne fa le veci. Questo sondaggio ha lo scopo di conoscere le aspettative e il grado di soddisfazione degli utenti. In questo senso le sue opinioni sono molto importanti. Le informazioni raccolte saranno utilizzate ai soli scopi sopra menzionati. La ringraziamo per la gentile disponibilità e collaborazione.

La scala di valutazione di ogni item va da 1 a 5, dove 1 corrisponde a "per nulla soddisfatto", 3 a "non saprei", 5 a "molto soddisfatto".

	Non soddisfatto/a	Poco soddisfatto/a	Non saprei	Abbastanza soddisfatto/a	Molto Soddisfatto
Si ritiene soddisfatto/a delle modalità di accoglienza presso il Centro?	1	2	3	4	5
È soddisfatto/a della struttura del Centro?	1	2	3	4	5
È soddisfatto/a degli orari del Centro?	1	2	3	4	5
Si ritiene soddisfatto/a della chiarezza e tempestività delle comunicazioni?	1	2	3	4	5
Si ritiene soddisfatto/a della quantità di informazioni ricevuta dal Centro?	1	2	3	4	5

Si ritiene soddisfatto/a della comunicazione social del Centro (pagina Facebook, sito internet)?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

In generale, si ritiene soddisfatto/a delle attività proposte?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Ritiene che il suo familiare sia soddisfatto/a di frequentare il centro?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Si ritiene soddisfatto/a delle prestazioni di igiene e di cura della persona?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Si ritiene soddisfatto/a dal servizio di mensa?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Si ritiene soddisfatto/a dalla professionalità degli operatori?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Si ritiene soddisfatto/a dalla disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Si ritiene soddisfatto/a dalla capacità di dare risposta ai bisogni del suo familiare?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Eventuali commenti o osservazioni:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PRESENTAZIONE SUGGERIMENTI

All'ufficio del Coordinatore del
Centro Diurno "Centro Sfera"

Gent.ma/o sig.ra/e,

a L'Altro Sole riteniamo che il miglioramento costante dei nostri servizi passi necessariamente attraverso il confronto e condivisione con Voi e il vostro familiare. Le siamo pertanto grati del tempo che ci dedica fornendoci questo suggerimento, al quale ci impegniamo a rispondere in tre giorni lavorativi.

Grazie,

il Coordinatore del Centro Diurno

Data _____

Il sottoscritto _____
famigliare/tutore/amministratore di sostegno di _____

suggerisce:

(Firma)

PRESENTAZIONE RECLAMO/DISSERVIZIO

All'ufficio del Coordinatore del
Centro Diurno "Centro Sfera"

Data _____

Il sottoscritto _____
famigliare/tutore/amministratore di sostegno di _____
segnala quanto verificatosi in data _____

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di dettagli ed elementi utili al fine di garantire un'adeguata risposta):

(Firma)